

事案（2）戸籍の氏名に振り仮名が記載されることに伴う市民課の不適切な対応について

<p>対象 機関</p>	<p>総務部市民課</p>
<p>苦情 の 趣旨</p>	<p>【趣旨】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 本年度 5 月開始の改正戸籍法に対する質問のための訪問に、対応が不適切で市職員の適正な住民サービスとは言い難いものであった。 2 担当市職員の当該法改正に伴う対応は、研修、準備の結果が想像できない。市民の求める疑問の答えは無く「その場しのぎの自己満足」の発言に終始していて、不快この上ない上から目線の発言と言わざるを得ない（誠実対応とは乖離が甚だしい）。 3 戸籍筆頭者には確認可能な内容項目まで非公表で、妻への市役所に再度出向く求めは不要な出費を市民に求めるものである。 <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和 7 年 9 月 17 日、申立人は、改正戸籍法施行の内容を確認するため、市民課戸籍係を訪ね、オンライン届出内容が戸籍に反映した結果状況の確認、並びに届出後反映までの期間と方法、及び申請の無い妻分の通知はいつ届くのかと質問した。 ・対応した職員は、オンライン届出有無の確認には写真付き身分証明書の提示が必要、オンライン届出には完了報告が届くと回答したが、（申立人の考えは、）ポータルサイトにはアドレス登録機能が無く通知は不可能で、サイト受付済みと手続完了の誤認発言ではないか。また、届出から完了までのリードタイムの説明もなかった。 ・職員はまた、上越市は氏名の振り仮名の届出確認用ハガキを 8 月上旬に発送したが、オンライン届出者には発送なしと回答した。（申立人の考えは、）妻はオンライン届出をしていないが届かない。いつまでの届出に対して発送しないのか期日不明瞭であった。 ・職員はまた、奥さんの申請、発送内容等の質問は本人以外答えられない。行違い防止のため、直接本人が戸籍窓口写真付き証明書持参で来てほしい。届いていないかよく調べてくださいと回答したが、（申立人の考えは、）「氏」については申立人は戸籍筆頭者であり、確認も説明も無く開示拒否は不適切である。また、発送確認もせず紛失を疑う発言は順番が逆である。 ・職員はまた、改正戸籍法の施行は戸籍に氏名の振り仮名が正しく記載されるもので、住民票とはあくまで別であると回答したが、（申立人の考えは、）戸籍に正しく振り仮名を振っても住民票と一体化しなければ改正の意味をなさないはず。 ・同年 9 月 19 日、申立人の妻が市民課戸籍係を訪ね、遅れて申立人も同席した。職員は妻に対し、5 月 31 日にオンライン届出済みで振り仮名の届出に本人の署名があるとしてコピーを提供した。 ・申立人に対しても、オンライン届出には本人の署名があり間違いないため、ハガ

<p>苦情の趣旨</p>	<p>キの発送はしなかったと回答したが、(申立人の考えは、) オンライン届出は申立人が行い受付済み表示の後、妻の入力時にマイナンバーカードは読取済みでも名入力は不可で「エラー表示」となったので中止した。本人署名も印刷署名で、届出時には上越市長の宛名はなかったことから、乗っ取り事例等を検証してほしいと要請した。</p> <ul style="list-style-type: none"> これに対して職員は、申立人自身で対応するよう求めたが、市業務と拒否したため最後に渋々確認し結果を連絡することを了承し、連絡先を確認した。 妻の場合のように届出書類の提示が申立人にはないことに対して、職員は、要求は無かったからと回答した。 17日に確認した時、戸籍筆頭者の妻の「氏」届出の有無の確認について本人以外は不可としたのは適正かとの問いに対して、職員は、名の振り仮名と思ったと回答した。 職員が改正戸籍法は戸籍についてのことで住民票とは別物と発言したことについて問うと、発言はしたが後で裏でつながっていると言ったと回答した。 市民の疑問についての確認のための訪問に「要求がなかった、後で言った等々」、メモ一つ取らず市民の揚げ足取りや護身発言に終始せず、質問内容を確認の上答えることが本務ではないか。 法務省も届出受理にエラー事例があることを認めているのに、職員は、資料の提出はせず、届出済みで本人の届出署名があるから間違いないと断定している。 <p>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。)</p>
<p>調査の結果</p>	<p>(調査の経緯)</p> <p>申立人からの苦情申立書の提出を受け、オンブズパーソンは、申立て内容を精査するとともに、実態の把握と調査を行いました。</p> <p>令和7年10月6日に担当課である総務部市民課に対しヒアリングを行い、本案件についての説明及び関連資料の提出を受けました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p>【市民課の説明及び見解等】 (オンブズパーソンからの質問ごとに整理して記載しています。)</p> <p>(1) 戸籍へのフリガナ記載手続きについて、課内における理解のための研修の有無、また対応検討の経過を教えてください。対応マニュアルがあれば添付してください。</p>

【回答】

○係内や窓口対応職員に対して、次のとおり研修を実施しました。

実施日	対象者	内 容
令和7年1月30日	市民課 戸籍係	フリガナ制度の概要
令和7年4月24日	出張所・総合事務所	フリガナ制度の概要、受付対応等
令和7年5月14日	市民課 戸籍係	オンライン手続きを含む窓口対応等
令和7年5月21日	市民課 戸籍係	オンライン手続きを含む窓口対応等
令和7年6月17日	派遣職員	オンライン手続きを含む窓口対応等
令和7年6月23日		
令和7年8月27日		

○オンライン届出に関する対応マニュアルは、次のとおりです。

- ・マイナポータルを利用した氏名の振り仮名の届出説明資料
- ・オンラインによる戸籍振り仮名届出に係る市区町村対応マニュアル
- ・戸籍情報連携システム 振り仮名対応に係る事務運用について

※ いずれの資料も、届出の流れ、具体的なオンライン手続のポイントを示してある。市町村における業務手順設計に役立たせるため法務省民事局が作成したものの。(掲載省略)

(2) 申立てにある貴課と申立人とのやり取りの経過を示してください。また、受付記録があれば、それを添付してください。

○やり取りの経過

【日時】 令和7年9月17日(水) 午後3時30分頃 市民課戸籍窓口にて

申立人からの問合せ	職員の回答
5月1日から始まった振り仮名に関する市の取組を聞きたい。	本年5月26日から戸籍に氏名の振り仮名が記載される。本籍人に市で把握している振り仮名を通知した。相違のある人から届け出てもらっている。
始まったのは5月26日で間違いないか？	間違いない。
急ぐ人はオンラインでも届出が可能という説明も必要だ。オンラインで届け出たが、完了したら連絡が来るのか？	市からは連絡しない。自分もオンラインで届出をしたが、自分の記憶ではマイナポータルから戸籍に記載が終わった旨の完了通知が来ていたと思う。

調査
の
結果

調査 の 結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>申立人からの問合せ</th> <th>職員の回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スマホを気にしているが見た記憶がない。完了までどのくらいの期間がかかるのか？</td> <td>届書は、マイナポータル→国のサーバ→市のサーバに届き、その後、市で内容を審査する。ある程度の時間がかかる。</td> </tr> <tr> <td>一か月とか月単位でかかるだろうね。</td> <td>そうだ。</td> </tr> <tr> <td>今回の届出で住民票と一体化されるのか？</td> <td>(一枚の用紙に戸籍と住民票が併記されるのかと思います、当初は) そんなことはない。(その後) 今回戸籍で届け出た振り仮名が住民票にも表示される。裏(振り仮名)情報としてつながる。</td> </tr> <tr> <td>振り仮名の通知は出るのか？</td> <td>既に届出をした人には出さない。</td> </tr> <tr> <td>妻はオンラインで届け出ようとしたができなかった。ハガキはいつ頃来るのか？</td> <td>8月27日から発送している。順次届くと思うので、暫く待っていてほしい。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(運転免許証で本人確認後、申立人の届書を確認し)確かに申立人からは氏と名の両方の届書が出ている。</td> </tr> <tr> <td>届出日は何日か？</td> <td>5月31日に届出されている。</td> </tr> <tr> <td>妻の届書はあるか？</td> <td>奥さんでないと答えられない。次回照会するときは、奥さんから窓口に来てもらいたい。ただ、オンラインでの届出が失敗したと思っても成功している人もいる。</td> </tr> <tr> <td>妻のはできなかったため断念した。パスポートを取得したいため急いでいる。照会は総合事務所でもよいのか？</td> <td>総合事務所でもよいが、市民課のほうがスムーズに回答できると思う。</td> </tr> </tbody> </table>	申立人からの問合せ	職員の回答	スマホを気にしているが見た記憶がない。完了までどのくらいの期間がかかるのか？	届書は、マイナポータル→国のサーバ→市のサーバに届き、その後、市で内容を審査する。ある程度の時間がかかる。	一か月とか月単位でかかるだろうね。	そうだ。	今回の届出で住民票と一体化されるのか？	(一枚の用紙に戸籍と住民票が併記されるのかと思います、当初は) そんなことはない。(その後) 今回戸籍で届け出た振り仮名が住民票にも表示される。裏(振り仮名)情報としてつながる。	振り仮名の通知は出るのか？	既に届出をした人には出さない。	妻はオンラインで届け出ようとしたができなかった。ハガキはいつ頃来るのか？	8月27日から発送している。順次届くと思うので、暫く待っていてほしい。		(運転免許証で本人確認後、申立人の届書を確認し)確かに申立人からは氏と名の両方の届書が出ている。	届出日は何日か？	5月31日に届出されている。	妻の届書はあるか？	奥さんでないと答えられない。次回照会するときは、奥さんから窓口に来てもらいたい。ただ、オンラインでの届出が失敗したと思っても成功している人もいる。	妻のはできなかったため断念した。パスポートを取得したいため急いでいる。照会は総合事務所でもよいのか？	総合事務所でもよいが、市民課のほうがスムーズに回答できると思う。
	申立人からの問合せ	職員の回答																			
	スマホを気にしているが見た記憶がない。完了までどのくらいの期間がかかるのか？	届書は、マイナポータル→国のサーバ→市のサーバに届き、その後、市で内容を審査する。ある程度の時間がかかる。																			
	一か月とか月単位でかかるだろうね。	そうだ。																			
	今回の届出で住民票と一体化されるのか？	(一枚の用紙に戸籍と住民票が併記されるのかと思います、当初は) そんなことはない。(その後) 今回戸籍で届け出た振り仮名が住民票にも表示される。裏(振り仮名)情報としてつながる。																			
	振り仮名の通知は出るのか？	既に届出をした人には出さない。																			
	妻はオンラインで届け出ようとしたができなかった。ハガキはいつ頃来るのか？	8月27日から発送している。順次届くと思うので、暫く待っていてほしい。																			
		(運転免許証で本人確認後、申立人の届書を確認し)確かに申立人からは氏と名の両方の届書が出ている。																			
	届出日は何日か？	5月31日に届出されている。																			
	妻の届書はあるか？	奥さんでないと答えられない。次回照会するときは、奥さんから窓口に来てもらいたい。ただ、オンラインでの届出が失敗したと思っても成功している人もいる。																			
妻のはできなかったため断念した。パスポートを取得したいため急いでいる。照会は総合事務所でもよいのか？	総合事務所でもよいが、市民課のほうがスムーズに回答できると思う。																				
<p>【日時】令和7年9月19日(金)午後2時 市民課戸籍窓口にて (申立人の妻が窓口に来庁。マイナンバーカードにより本人確認を実施)</p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>申立人の妻からの問合せ</th> <th>職員の回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>振り仮名の通知は出るのか？</td> <td>奥さんから届書が出ているので通知は出ない。(届書を提示し説明)</td> </tr> <tr> <td>届書のコピーはもらえるか？</td> <td>(コピーを渡す)</td> </tr> <tr> <td>別居の子供のところには、住所地の市役所から通知が届くのか？</td> <td>本籍地である上越市から通知が行く。</td> </tr> <tr> <td>私は納得したが、主人が納得するかどうか。</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	申立人の妻からの問合せ	職員の回答	振り仮名の通知は出るのか？	奥さんから届書が出ているので通知は出ない。(届書を提示し説明)	届書のコピーはもらえるか？	(コピーを渡す)	別居の子供のところには、住所地の市役所から通知が届くのか？	本籍地である上越市から通知が行く。	私は納得したが、主人が納得するかどうか。												
申立人の妻からの問合せ	職員の回答																				
振り仮名の通知は出るのか？	奥さんから届書が出ているので通知は出ない。(届書を提示し説明)																				
届書のコピーはもらえるか？	(コピーを渡す)																				
別居の子供のところには、住所地の市役所から通知が届くのか？	本籍地である上越市から通知が行く。																				
私は納得したが、主人が納得するかどうか。																					

調査 の 結果	(申立人が同席)	
	申立人からの問合せ	職員の回答
	妻への通知は出るのか？	奥さんから届出があったため通知は出さない。
	(奥さん退席)	
	国の説明と一昨日の市の説明と異なる点があるので確認したい。 国は「戸籍と住民票は一体化する」と言っている。	一枚の用紙に戸籍と住民票が併記されると思い、「そんなことはない」と言ったが、その後、申立人とのやり取りの中で、振り仮名情報としてつながると話した。戸籍で振り仮名の届出があれば、住民票にも記載される。
	そんなやり取りをした覚えがない。	した。
	届出の有無は妻でなければ答えられないと言ったが、国は筆頭者であればよいと言っていた。	それは氏の届出のことではないか。名の届出の有無については、本人でなければ答えられない。
	一昨日来た時に、何で自分の届書のコピーをくれなかったのか？ 届書を見せてもくれなかった。	奥さんからコピーの要求があった。
	要求しなければ渡さないのか。私が悪いというのか。窓口業務は窓口に来た人の要求を聴き取って、相手の求めていることを読み取って対応すべき。 一昨日は届出が完了したかを確認するために来たが、それにも答えていない。 自分の届出は完了したのか？	相手が口に出していないことまで全て読み取って対応することはできない。 (9/17 に回答していたことを失念していたため) 完了の確認方法については、説明をしていく中で話が横にそれてしまい回答できなかった。 届出は完了している。内容は戸籍を取得して確認してほしい。
	妻の振り仮名は届け出ていない。第三者が偽造したか、自分が届け出たのに引っ張られたのではないか。システムエラーだと思うので、国に確認してもらいたい。	届け出られた届書が正当だと思っているので、不審な点があるなら自分で確認してもらいたい。
市民からの問い合わせなのだから、市から聞いてもらいたい。 届け出た覚えのない届書が届くような事例が他にもあるか聞いてほしい。	こちらで確認して申立人に連絡する。日数を要すると思うが、大丈夫か？	
日数がかかることは予想している。 前にも言ったが、パスポートを取得したいと思っている。		

【日時】 令和7年9月25日（木）午前11時頃 電話にて	
申立人の発言	職員の発言
	先週金曜日に話があった「届け出ていない届書が届けられているという事例はあるか」、「それに関するシステムエラーはないか」について確認したので回答する。 国に確認したところ、「届け出ていない届書が届けられたという事例は把握していない」とのこと。
どこに確認したのか？	法務局。
法務局はどこにあるのか？	上越だと木田にある。
法務局はどこまで確認したのか？	上級官庁に確認したと聞いた。
法務局の上級官庁とは？	新潟→東京→法務省となるが、どこまで確認したかは聞いていない。
いつ確認して、いつ回答が来たのか？	9月19日に問い合わせ、9月22日に回答がきた。
把握していないということは、「ない」ということか？	そういうことだと思う。
	システムエラーについては、ベンダーに確認した。 当市が利用しているベンダーも、国が管理しているサーバのベンダーもシステムエラーは発生していないとの回答だった。
市はどこのベンダーか？	富士フィルム。
フィルム会社がシステムも扱っているのか？	扱っている。
届書はどのように進んでいくのか？	マイナポータル→国サーバ→市サーバ。
市のシステム管理部門は、関与していないのか？	関与していない。
届書は、どこが定めているのか？	国が標準様式として定めている。
宛先の“上越市長”は、誰が書き加えるのか？	（窓口用の届書のことかと思い）上越市で書き加えている。 （その後、オンライン届書と分かり）マイナポータルで自動的に本籍地の首長名を書き加えている。
それは確かか？確認したか？	確認したことはないが、そのように考えている。市では書き加えていない。
署名は誰がするのか？	マイナンバーカードでマイナポータルに入り、パスワードを入力する。そのパスワードにより本人の情報と結び付き、記載される。

調査
の
結果

調査 の 結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>申立人の発言</th> <th>職員の発言</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>そのマイナーポータルを管理しているところからは、本人から連絡をしてもらえれば、もう少し調べられるかもしれないと言っていた。</td> </tr> <tr> <td>何を調べるのか？</td> <td>奥さんの届書がエラーになった原因。</td> </tr> <tr> <td>連絡先はどこか？</td> <td>0120-95-0178、総合フリーダイヤル。</td> </tr> <tr> <td>マイナーポータルのサービスセンターと同じか？</td> <td>申立人の言っているサービスセンターが何か分からないので、同じかどうか分からない。</td> </tr> <tr> <td>自分が調べたところでは、エラーが発生したと聞いた。今の市の回答と違っている、もう少し調べてみたい。</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	申立人の発言	職員の発言		そのマイナーポータルを管理しているところからは、本人から連絡をしてもらえれば、もう少し調べられるかもしれないと言っていた。	何を調べるのか？	奥さんの届書がエラーになった原因。	連絡先はどこか？	0120-95-0178、総合フリーダイヤル。	マイナーポータルのサービスセンターと同じか？	申立人の言っているサービスセンターが何か分からないので、同じかどうか分からない。	自分が調べたところでは、エラーが発生したと聞いた。今の市の回答と違っている、もう少し調べてみたい。	
	申立人の発言	職員の発言											
		そのマイナーポータルを管理しているところからは、本人から連絡をしてもらえれば、もう少し調べられるかもしれないと言っていた。											
	何を調べるのか？	奥さんの届書がエラーになった原因。											
	連絡先はどこか？	0120-95-0178、総合フリーダイヤル。											
	マイナーポータルのサービスセンターと同じか？	申立人の言っているサービスセンターが何か分からないので、同じかどうか分からない。											
自分が調べたところでは、エラーが発生したと聞いた。今の市の回答と違っている、もう少し調べてみたい。													
<p>※ 受付記録はなし</p> <p>(3) この度の申立てについて、貴課の考えを示してください。</p> <p>当課は戸籍や住民票の交付、戸籍の届出等、市民と接する機会の多い部署であり、窓口では親切丁寧を心がけて対応しています。また、戸籍情報や住民記録等の個人情報情報を保有している部署でもあり、個人情報の保護に留意しながら業務に取り組んでいます。</p> <p>今般申立てがあった申立人からの問合せに対しても、個人情報に配慮しながら丁寧に説明してきたところですが、説明不足や分かりやすい説明ができなかったこと等により、申立人に職員が不適切な対応をしたとの印象を与えてしまったものと考えます。</p> <p>申立て内容については当方の認識と異なる点が一部ありますが、今回の申立てを真摯に受け止め、その内容や事例を課内で共有し、より一層の窓口サービスの向上に努めてまいります。</p> <p>また、“配偶者に不必要な市役所への来所を求めた”とのことですが、名の振り仮名の届出は法律の規定で原則本人が届け出ることになっています。このため、届け出るか否か、また、いつ届け出るかは本人の裁量となりますので、市では届出の有無（市で届書を受理したか否か）については、個人情報保護の観点から、他の届出と同様に本人確認ができた届出人にだけお答えしています。</p> <p>以上、ご理解いただければと思います。</p>													
処理 の 内容	<p>オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。</p> <p><u>まず、戸籍への振り仮名記載手続について考察します。</u></p> <p>令和7年5月26日に施行された「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律」（令和5年法律第48号）により、戸籍の記載事項に新たに氏名の振り仮名が追加されることになりました。</p>												

処理 の 内容	<p>これに関する手続の流れを確認したところ、本籍地の市区町村長が戸籍に氏名の振り仮名を記載する前提として、戸籍に記載されている人が記載予定の氏名の振り仮名等を認識する機会を確保することになっており、市区町村長が、戸籍に記載されている人の住民票上の住所宛てに戸籍に記載予定の氏名の振り仮名を改正法の施行日以降に通知する。戸籍に記載されている人は、内容確認の上、記載された振り仮名が認識と一致している場合は、通知に記載された振り仮名がそのまま戸籍に記載されるため届出は不要で、認識と違う振り仮名が記載されていた場合は届出を行うというものです。</p> <p>上越市においては、市民課が本年 8 月 27 日以降に当該通知を行ったとのことです。本手続は全ての市民に関わることから、市民課では通知前に「広報じょうえつ 6 月号」において、市民の皆さんに手続の周知を行い通知書の確認を促すとともに、担当職員に対しては、本年 1 月以降、数回に分けて当該制度の内容と受付対応に係る研修を行ったとのことです。新しい制度に対する準備を順次進めてきたことが分かります。</p> <p><u>次に、担当職員の対応についてであります。</u></p> <p>申立人は、担当職員の対応に関し、疑問に対する答えはなく、上から目線で「その場しのぎの自己満足」の発言に終始していて、誠実対応とは乖離が甚だしいとしています。申立人と担当職員との個々のやり取りに関しては、一致していない点も多く、申立人の主張をもって市民課の対応について不適切だと判断をすることは出来ないと考えます。</p> <p>ただし、法に基づき国が定めた手続を執行する地方自治体職員として、市民が疑問に思う点を押し量り、分かりやすく説明しなければならないことは当然であります。</p> <p>市民課からの回答では、「説明不足や分かりやすい説明ができなかったこと等により、申立人に職員が不適切な対応をしたとの印象を与えてしまったものと考えます」と振り返っています。この回答のとおり、市民課には今回の事案を検証し、今後の業務に活かしてほしいと考えます。</p> <p><u>最後に、申立人の配偶者に市役所への来所を求めたことについてであります。</u></p> <p>申立人は、担当職員が、「奥さんの申請、発送内容等の質問は本人以外答えられない。行違い防止のため、直接本人が戸籍窓口の写真付き証明書持参で来てほしい」と述べたことについて、「確認も説明も無く開示拒否は不適切である」としています。</p> <p>戸籍筆頭者に対して、同一戸籍にある人の届出の有無は教えてもよいのではないかとする考えは、一般的には理解できないこともありません。当職も、この点に関し、市民課に対して再度、法務局に確認することを求めました。法務局からの回答では、届出内容だけでなく、届出の有無自体も本人確認ができた届出人のみに回答が可能で、筆頭者や配偶者からの問合せでも回答は不可とのことであります。</p> <p>冒頭述べたように、戸籍への振り仮名の記載については、法に基づき全国一律に運用されている制度であり、市民課の対応は国の見解に沿ったもので、適正であると考えます。</p> <p>申立人におかれましては、当職の判断にご理解くださいますようお願いいたします。</p>
---------------	--